

Reinhard Fiehler · Wolfgang Sucharowski (Hrsg.)

Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining

Anwendungsfelder der Diskursforschung

Westdeutscher Verlag

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining:

Anwendungsfelder der Diskursforschung/ Reinhard Fiehler;

Wolfgang Sucharowski (Hrsg.) – Opladen: Westdt. Verl., 1992

ISBN 3-531-12244-4

NE: Fiehler, Reinhard [Hrsg.]

Der Westdeutsche Verlag ist ein Unternehmen der Verlagsgruppe Bertelsmann International.

Alle Rechte vorbehalten

© 1992 Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Umschlaggestaltung: Horst Dieter Bürkle, Darmstadt

Druck und buchbinderische Verarbeitung: W. Langelüddecke, Braunschweig

Gedruckt auf säurefreiem Papier

Printed in Germany

ISBN 3-531-12244-4

Diskursforschung und Modelle von Kommunikationstraining

Reinhard Fiehler/Wolfgang Sucharowski

I Der Bedarf

1. Steigende Bedeutung von Kommunikation in der Gesellschaft - steigender Bedarf an Kommunikationsberatung und -training

In der Bundesrepublik wächst der gesellschaftliche Bedarf an Kommunikationsberatung und -training stetig. Abzulesen ist dies u.a. an den Auflagenzahlen von einschlägigen Ratgebern und Trainingsprogrammen in Buchform und an der wachsenden Zahl entsprechender Kurse sowohl im Rahmen der Aus- und Weiterbildung der verschiedenen Organisationen und Institutionen (Unternehmen, Wirtschaftsverbände, Behörden, Verwaltungen etc.) wie von freien Anbietern (kommerzielle Trainings, VHS-Kurse etc.).

Dieser Bedarf ist Resultat der zunehmenden Differenzierung von Kommunikationsformen und der quantitativ wie qualitativ wachsenden Bedeutung von sprachlich-kommunikativen Prozessen für die gesellschaftliche Reproduktion. Beide Prozesse bringen zwangsläufig und in großem Umfang neue sprachlich-kommunikative Problemlagen mit sich (cf. Kallmeyer 1985 und Ehlich (in diesem Band)).

Kommunikation gewinnt in entwickelten Gesellschaften einen zentralen Stellenwert. Immer größere Anteile unseres Tuns bestehen darin, daß wir kommunikativ tätig sind, und immer mehr funktional differenzierte Kommunikationsformen (institutionelle, medial vermittelte, technisierte Kommunikation etc.) sind aktiv und passiv zu bewältigen (cf. Münch 1991). Diese Prozesse lassen sich als zunehmende Versprachlichung der Gesellschaft und ihrer Institutionen beschreiben (cf. Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (in diesem Band)). Zwangsläufig vermehren sich damit auch Sprach- und Kommunikationsprobleme jeglicher Art.

Als Folge dessen besteht in den verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen und Institutionen ein erheblicher Bedarf an Analyse der dort auftretenden sprachlichen und kommunikativen Probleme. Dies bedeutet jedoch nicht, daß damit zugleich klar wäre, was die Probleme im einzelnen sind, welche Analysemöglichkeiten und Lösungsverfahren in Wissenschaft und Praxis zur Verfügung stehen und welche für die jeweiligen Probleme geeignet sind.

Der Bedarf konzentriert sich auf drei Bereiche:

- die *organisatorisch-technische Gestaltung* der Kommunikation (in Organisationen, Unternehmen etc.),
- die Formulierung und Gestaltung *schriftlicher Texte* (Korrespondenz, Formulare, Produkterläuterungen etc.) und
- die Gestaltung *interpersoneller Kommunikation*.

2. Aktuelle Bedarfsdeckung

Auffällig ist nun, daß dieser Bedarf zur Zeit fast ausschließlich von Psychologen, Pädagogen, Betriebswirtschaftlern, Unternehmensberatern etc. gedeckt wird, die die Analyse von Kommunikation vor einem anderen als einem sprachwissenschaftlichen Hintergrund betreiben (cf. Bausch/Grosse 1985, Gesprächsführung 1987, Bungarten 1991 sowie die Beiträge des Themenhefts 'The role of the communication specialist in training and consulting' (1989)). Linguistische, speziell gesprächsanalytische Kompetenz, die besonders für den Bereich der interpersonellen Kommunikation relevant wäre, ist dabei kaum anzutreffen.

II Die Diskursforschung¹

3. Stand der Dinge

Im Zuge der gesprächsanalytischen Untersuchungen zu den verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen und Institutionen hat es immer wieder - quasi als Nebenprodukt der Arbeit - Ansätze zu einer gesprächsanalytisch fundierten Kommunikationsberatung und -schulung gegeben. Dabei hat die Diskursforschung bisher allerdings noch kein einheitliches Konzept der Umsetzung ihrer Analysen in Beratung und Training entwickelt, und es fehlen extensive Erfahrungen mit Training. Der Entwicklungsstand der Diskursforschung ermöglicht es aber jetzt, diese Aufgaben systematisch anzugehen.

Erleichtert wird dies dadurch, daß traditionelle, rhetorisch und/oder psychologisch fundierte Kommunikationstrainings zunehmend in eine Krise geraten: Zum einen sind sie vielfach nicht speziell auf die spezifischen Bedürfnisse und Problemlagen der betreffenden Institutionen zugeschnitten, zum anderen wachsen Zweifel an ihrer (dauerhaften) Effizienz. Dies führt zu einer Suche nach Alternativen.

Bei den einzelnen Institutionen gibt es dabei - in Abhängigkeit u.a. von den Einstellungen der betreffenden Berufsgruppen - große Unterschiede, was Interesse, Bereitschaft zur Mitarbeit und Akzeptanz angeht. So gibt es z.B. für die Institutionen Schule und Gericht zwar eine Vielzahl gesprächsanalytischer Untersuchungen, aber nur wenig Gelegenheit, die Ergebnisse im Rahmen der Aus- und Fortbildung von Lehrern und Richtern umzusetzen. Umgekehrt gibt es zu den verschiedenen Formen der betrieblichen Kommunikation nur wenige gesprächsanalytische Arbeiten, die Bereitschaft, solche Ergebnisse für die Ausbildung der MitarbeiterInnen fruchtbar zu machen, ist aber vergleichsweise groß.

In der Vergangenheit hat es sich häufig als Problem erwiesen, daß außerhalb der Universität kaum jemand die Diskursforschung kennt. So war und ist es gelegentlich schwierig, überhaupt *Zugang* zu Anwendungsbereichen zu bekommen, sofern er nicht über Prozesse der Datenerhebung oder persönliche Beziehungen erfolgt. Aus dieser

¹ Wir verwenden die Begriffe 'Diskursforschung' und 'gesprächsanalytisch' zusammenfassend für die verschiedenen Richtungen, die sich mit der Analyse authentischer Gespräche befassen.

Unkenntnis ergibt sich das weitere Problem, daß gesprächsanalytische Kommunikationsberatung häufig mit Rhetorikkursen bzw. den üblichen Kommunikationstrainings identifiziert wird und so eine unbeabsichtigte Konkurrenzsituation entsteht.

Sofern diese Zugangsprobleme bewältigt wurden, läßt sich feststellen, daß die meisten Personen, die die Arbeitsweise der gesprächsanalytisch fundierten Kommunikationsberatung kennengelernt haben, sie für sich als ausgesprochen erkenntnisreich und fruchtbar bewertet haben.

Auf diesem Hintergrund scheint es als Aufgabe für diesen Band sinnvoll, die *gängige Praxis* von Kommunikationsberatung und -training analytisch zu reflektieren (cf. Brons-Albert, Flieger/Wist/Fiehler, Bremerich-Vos: Anmerkungen zur Transaktionsanalyse (in diesem Band)), die *Erfahrungen* mit einer gesprächsanalytisch fundierten Kommunikationsberatung in den verschiedenen Institutionen und gesellschaftlichen Bereichen darzustellen (cf. die Beiträge im Teil II) und die *Spezifik* einer gesprächsanalytischen Kommunikationsberatung - ihre speziellen Voraussetzungen und Möglichkeiten - zu umreißen.

4. Leistungen der Diskursforschung

Die Aufzeichnung authentischer Gespräche, ihre detaillierte Transkription und die Analyse der Transkripte unter Fragestellungen, die vornehmlich aus dem Material entwickelt werden, bilden den Kern der gesprächsanalytischen Arbeitsweise.

Die Diskursforschung mit ihrer spezifischen Methodologie zielt ab auf die *Rekonstruktion, Explikation und präzise Formulierung* des impliziten Wissens bzw. Handlungswissens, auf dessen Grundlage wir kommunizieren und Gespräche führen. Sie ergänzt kommunikatives Können durch bewußtes Wissen darüber. Ziel der Diskursforschung sind in diesem Sinne Erkenntnisse über die *Organisationsprinzipien* von Kommunikation, über die *Regularitäten* des kommunikativen Handelns in Gesprächen und die *Kategorien und Deutungsschemata* der Interagierenden.

Die Diskursforschung hat in den 20 Jahren ihres Bestehens weitreichende Erkenntnisse herausgearbeitet

- über allgemeine Organisationsprinzipien, die für *alle Gespräche bzw. Diskurse* gelten - z.B. über verschiedene grundlegende Gestaltungs- und Konstitutionsleistungen der Gesprächspartner (Stichwörter: Verfahren des Sprecherwechsels, Kontextualisierung, Definition, Aushandlung, Interaktivität),
- über spezielle Organisationsprinzipien und Regularitäten *spezifischer Interaktions- bzw. Diskurstypen* (z.B. Unterrichtskommunikation, juristische Kommunikation, Arzt-Patienten-Kommunikation, therapeutische Kommunikation etc.) und
- über Regularitäten für bestimmte *kommunikative Aufgaben*, wie sie sich lokal an bestimmten Punkten von Gesprächen stellen können (z.B. die Organisation einer Erzählung, die Realisierung eines kommunikativen Musters oder die Durchführung von Korrekturen beim Sprechen).

Übergreifendes Resultat der Untersuchungen in diesen drei Analysedimensionen ist, daß mündliche Kommunikation in einem weitaus höheren Maß strukturiert und geregelt ist, als sich dies unserem Vorverständnis zunächst darstellt. Wichtige Detailergebnisse der Diskursforschung beziehen sich auf die Herausarbeitung von *Ablaufregularitäten* für diverse Kommunikationsformen und Interaktionstypen, z.B. Beratungen, Erzählungen, Telefongespräche, und bestehen in der Explikation einer großen Vielzahl von *Kommunikationsmustern*. Muster sind sozial standardisierte und konventionalisierte Verfahren, die zur Realisierung spezifischer, im sozialen Prozeß häufig wiederkehrender Aufgaben und Zwecke dienen (z.B. Gruß und Gegengruß, Frage - Antwort, Aufgabe-Lösungs-Sequenz, Anteilnahmestrukturen, das Muster der Bewertungsteilung etc.).

Gesprächsanalytische Untersuchungen beschränken sich aber nicht auf die Herausarbeitung von Organisationsprinzipien und Regularitäten der Kommunikation sowie von Kategorien und Deutungsschemata der GesprächsteilnehmerInnen, sondern sie wenden sich auch der Identifizierung von *Problemen* spezifischer Interaktionsformen und Gesprächstypen zu. Im Kontext von Beratung und Schulung sind vor allem diese *kommunikativen Problemlagen* von Interesse. Für die Diskursforschung sind dabei vor allem solche Kommunikationsprobleme zentral, die verallgemeinerbare, strukturelle Aspekte betreffen. Situationsbedingte und personengebundene Phänomene sind nur sekundär relevant.

Kommunikationsprobleme sind ein spezifischer Typ von Problemen, und es ist eine vorgängige Entscheidung, etwas (dominant) als Problem der *Kommunikation* und z.B. nicht der Persönlichkeit, der sozialen Beziehung oder der Arbeitsorganisation zu typisieren. Um dies an einem Beispiel zu verdeutlichen: Jemand unterbricht andere permanent. Ist dies ein Kommunikationsproblem oder ein psychisches Problem (z.B. Dominanzstreben), das in einem bestimmten Kommunikationsverhalten Ausdruck findet? Dieses höchst relevante Problem - unserem Eindruck nach wird in Kommunikationstrainings häufig etwas als Kommunikationsproblem behandelt, was unter einer anderen Kategorie besser zu bearbeiten wäre - kann hier nur angedeutet werden.

Zu unterscheiden ist ferner, ob etwas für die Beteiligten, für den gesprächsanalytischen Analysanden oder für beide Seiten ein Kommunikationsproblem ist. Es kann Übereinstimmung, aber auch weitgehende Divergenz bestehen, was sie als Kommunikationsproblem(e) identifizieren. Kommunikationsprobleme sind häufig keine objektiven Größen, sondern die Beteiligten müssen in einem Aushandlungsprozeß erst gemeinsam klären, was sie auf ihrem jeweiligen Hintergrund als Kommunikationsproblem ansehen und welche davon sie bearbeiten wollen.

Stimmen beide Seiten überein, wo ein Problem besteht, so kann die Funktion des Gesprächsanalytikers darin liegen, die angedeuteten Problemlagen auf den Begriff zu bringen. Besteht keine Übereinstimmung, so kann sich herausstellen, daß der Analysand etwas als Problem identifiziert hat, was die Beteiligten aus den Bedingungen ihrer Institution heraus als unproblematisch, üblich, unveränderlich etc. aufklären können; umgekehrt können sie - und dies ist nach allen Erfahrungen ein häufiger Fall - etwas als Problem anerkennen, was ihnen bisher entgangen ist (Betriebsblindheit).

Die Diskursforschung hat so umfangreiche Untersuchungen zu den kommunikativen Mechanismen und Problemen der verschiedenen gesellschaftlichen Institutionen durchgeführt (Schule, Gericht, Arzt-Patienten-Kommunikation, Bürger-Verwaltungs-Kommunikation, betriebliche Ausbildung etc.). Dabei sind die einzelnen Institutionen unterschiedlich gut und detailliert untersucht worden (cf. Becker-Mrotzek 1990 und 1991).

5. Authentische Kommunikation als neuer, eigenständiger Objektbereich der Sprachwissenschaft

Die Diskursforschung hat mit ihrer Methodologie der Sprachwissenschaft einen neuen, umfangreichen Gegenstandsbereich erschlossen: die Gesamtheit *authentischer Gespräche und Interaktionen*, wie sie tagtäglich in unüberschaubarer Vielzahl und Vielfalt stattfinden. Gegenstand sind also nicht einzelne gesprochene Wörter oder Sätze, erinnerte oder simulierte Gespräche, sondern faktische Gespräche.

Dies war an zwei Voraussetzungen gebunden: die Möglichkeit der Aufzeichnung und Reproduktion von Interaktionen einerseits und die Entwicklung von Verfahren zur Verschriftlichung (Transkription) andererseits. Beides sind Bedingungen für die wissenschaftliche Untersuchbarkeit von mündlicher Kommunikation.

Seit der Entwicklung und Verbreitung entsprechender *technischer Geräte* (Tonbandgeräte, Kassettenrekorder, Videokameras) sind unterschiedlichste Gesprächsformen aus fast allen gesellschaftlichen Bereichen zum Untersuchungsgegenstand gemacht worden: von Feuerwehrrufen über genetische Beratungen und therapeutische Sitzungen bis hin zum small talk im Café erstreckt sich das Interesse der DiskursanalytikerInnen.

Die *Transkripte*, die von diesen Gesprächen erstellt werden, sind für die Diskursforschung das, was Mikroskop und Röntgengerät für andere Disziplinen sind. Die gesprochene Sprache wird mit ihrer Hilfe in einem bisher nicht gekannten Detaillierungsgrad untersuchbar.

Mit der Etablierung des Gegenstandsbereichs 'authentische Gespräche' entwickelt sich zugleich die neue sprachwissenschaftliche Teildisziplin 'Konversations- bzw. Diskursforschung' mit ihrer spezifischen Methodologie.

6. Einige Analyseprinzipien der Diskursforschung

Gesprächsanalytische Untersuchungen der transkribierten Gespräche werden u.a. auf der Grundlage folgender Prinzipien durchgeführt (zu einer mehr forschungssystematischen Darstellung der Arbeitsweise cf. Becker-Mrotzek/Brünner (in diesem Band)):

- Überall Ordnung

Die Analyse geht - bis zum Beweis des Gegenteils - davon aus, daß Gespräche und Interaktionen zu jedem Zeitpunkt geordnete, d.h. auf der Grundlage von Regeln produzierte Aktivitäten der Beteiligten sind. Es wird unterstellt, daß - auch in scheinbar 'chaotischen' Sequenzen - Ordnung besteht, wobei die zugrundeliegenden ordnungs-

stiftenden Regeln zu explizieren sind. Der Genauigkeit und Beharrlichkeit, die dieses Prinzip erzeugt, verdankt die Diskursforschung viele ihrer Ergebnisse, z.B. die Regeln für Reparaturen, für Lachen in Gesprächen etc. Viele der Phänomene, die dem Vorverständnis nach spontan und ungeregt sind, haben sich so bei genauerer Betrachtung als geregelt erwiesen.

- *Perspektive der Beteiligten*

Wichtiger Bestandteil der Analyse ist die Rekonstruktion der Perspektive der Beteiligten. Dies heißt u.a., daß der Analysand bei der Interpretation nichts heranziehen darf, was im Gespräch zwar geschehen wird, aber für die Beteiligten zum betreffenden Stand der Interaktion noch in der Zukunft liegt. Hieraus ergibt sich dann auch das folgende Prinzip:

- *Sequentielle Analyse*

Die Analyse hat immer einen sequentiellen Teil, in dem die Reihenfolge der Gesprächsbeiträge strikt beachtet wird (*turn by turn - Analyse*). Erst wenn ein Gespräch so durchgearbeitet ist, kann sich eine *systematische Analyse* unter speziellen Fragestellungen anschließen.

- *Alternativen explizieren statt festlegen*

Die Analyse sucht zunächst nach möglichst vielen alternativen Interpretationen eines Gesprächsbeitrags bzw. eines Phänomens und entfaltet so das Spektrum der Verstehensmöglichkeiten. Vorschnellen Festlegungen auf eine Interpretation wird durch diese systematische Suche entgegengewirkt.

Ein Spezialfall dieses Prinzips ist, nach jedem Gesprächsbeitrag das Spektrum der alternativen Fortsetzungsmöglichkeiten zu bestimmen. Auf diesem Hintergrund erschließt sich die Spezifik und Charakteristik der faktisch gewählten Fortsetzung des Gesprächs besonders deutlich.

- *Entwicklung von Fragestellungen und Analysekategorien aus dem empirischen Material*

Die Diskursforschung ist bestrebt, sowohl die Untersuchungsfragestellungen wie die Analysekategorien nicht 'von außen' bzw. deduktiv an Gespräche heranzutragen, sondern aus der Beschäftigung mit ihnen zu entwickeln. Dies ist Teil des Bemühens, das Material 'für sich' sprechen zu lassen.

III Die Lehr- und Lernbarkeit von Kommunikation

7. Konzeptualisierungen von Kommunikation

Die Diskursforschung hat verschiedene Grundvorstellungen (Konzeptualisierungen) herausgearbeitet, die in Alltag und Wissenschaft darüber bestehen, was Kommunika-

tion ist und wie sie funktioniert.² Betrachtet man zwei weit verbreitete, so läßt sich Kommunikation z.B. einerseits als eine *äußerliche Fähigkeit bzw. Technik* auffassen und verstehen, andererseits als *Teil bzw. Ausdruck der Persönlichkeit und Identität*. Es ist deutlich, daß beide Konzeptualisierungen unterschiedliche Implikationen in Hinsicht auf die Veränderbarkeit und Schulbarkeit (bzw. den hierfür erforderlichen Aufwand) haben. Die Reflexion und Bewußtmachung unterschiedlicher Konzeptualisierungen muß auch die Reflexion der jeweiligen Annahmen über die Schulbarkeit von Kommunikation umfassen. Dies ist umso wichtiger, weil sie häufig nicht explizit sind (cf. Antos: Demosthenes (in diesem Band)).

Kommunikationstrainings unterscheiden sich also nicht nur in ihren Methodiken, sie unterscheiden sich auch in ihren Auffassungen darüber, was Kommunikation *ist* und, als Folge hiervon, *inwieweit* und mit welchem *Aufwand* Kommunikationsverhalten veränderbar ist, d.h. sie basieren auf unterschiedlichen Konzeptualisierungen von Kommunikation.

Zuerst ist die schon angesprochene Auffassung zu nennen, daß Kommunikation eine instrumentelle, dem Menschen *äußerliche Fähigkeit bzw. Fertigkeit* ist, etwa wie das Binden einer Schuhschleife oder das Autofahren. Kommunikation ist in dieser Perspektive - zwar unter Schwierigkeiten und mit unterschiedlichem Erfolg - grundsätzlich lernbar, genau wie andere Fertigkeiten auch.

Ergänzt wird dies durch die Vorstellung von Kommunikation als einem *Mittel* oder *Werkzeug* der Verständigung. Hier wird der *äußerliche* und *instrumentelle* Aspekt betont.

Eine weitere häufige Auffassung in diesem Kontext ist die Vorstellung, daß Kommunikation etwas grundsätzlich Gefährdetes, nicht Selbstverständliches ist und daß es besonderer Techniken und Lernprozesse bedarf, um ein Mißlingen zu vermeiden. Hier wird die Vorstellungsdimension des *Glückens* bzw. *Mißlingens von Kommunikation* relevant. Hier ist die Grundlage für Konzepte wie: Kommunikations- und Verständigungsprobleme, gestörte Kommunikation, Kommunikationsparadoxien etc.

Eine Idee, die in vielen Konzepten von Kommunikationstraining heimisch ist, ist die Auffassung von Kommunikation als *Kampf*. Sie besagt u.a., daß es in der Kommunikation um die bestmögliche Realisierung individueller, konkurrierender Ziele und Strategien geht. Kommunikation wird dabei häufig als Nullsummenspiel verstanden.

Dies sind einige der wesentlichen Konzeptualisierungen, die im Kontext von Kommunikationstrainings relevant sind. Implizit scheinen sie von einer Veränderbarkeit des Kommunikationsverhaltens in allen seinen Bereichen durch das Lehren und Lernen spezifischer Fertigkeiten auszugehen.

Für die Diskursforschung sind weitere Konzeptualisierungen von Kommunikation relevant:

- Kommunikation als gemeinsame Konstruktion und Aushandlung von Sachverhalten und sozialer Wirklichkeit.

² Cf. u.a. Fiehler (1990).

- Kommunikation als Konstitution und Regulation sozialer Beziehungen.
- Kommunikation als Ausdruck individueller oder sozialer Identität.

Hier kommt ein nicht-technisches Verständnis von Kommunikation zum Tragen. Es versteht Kommunikation als essentiellen Modus bzw. Bestandteil der Person, nicht als etwas Instrumentelles oder Äußerliches.

Eine weitere Grundvorstellung der Diskursforschung ist, daß ein Gespräch zu führen bedeutet, vielfältige Aufgaben auf verschiedenen Ebenen und in verschiedenen Dimensionen gemeinsam und in Abhängigkeit voneinander zu lösen. Dem entspricht die *Mehrdimensionalität* der Analyse: jeder Beitrag zu einem Gespräch kann und soll nicht nur daraufhin analysiert werden, was er zur thematischen Entwicklung leistet, sondern auch was er zur Gestaltung der sozialen Beziehung beiträgt, was er zum Ausdruck der Identität leistet etc.

Als Folge hiervon versteht die Diskursforschung Gespräche nicht als Summe des lokalen Aufeinandertreffens individueller Strategien, sondern in erster Linie als Interaktion. Dies bedeutet, daß Gespräche nur zu häufig ein Resultat haben, das keiner der Beteiligten so gewollt hat. Diese interaktionelle Sichtweise ist für die Diskursforschung von zentraler Bedeutung.

Diesen Konzeptualisierungen, die den Hintergrund der Diskursforschung bilden, entsprechen andere Auffassungen über die Bedingungen und den Grad der Veränderbarkeit des kommunikativen Handelns. Insbesondere wird eine differenzierte Sichtweise möglich auf die *Unterschiede* in der Veränderbarkeit des Kommunikationsverhaltens in seinen verschiedenen Bereichen.

Damit sind zwei Fragen aufgeworfen:

- Inwieweit ist Kommunikationsverhalten *überhaupt* und mit *dauerhafter Wirkung* schulbar?
- Welche *Bereiche* des Kommunikationsverhaltens sind für eine gesprächsanalytisch fundierte Kommunikationsberatung/-schulung in besonderer Weise geeignet (Domänen gesprächsanalytischer Kommunikationsberatung)?

Verglichen mit anderen Konzepten von Kommunikationstraining besteht in der Diskursforschung eine deutlich größere Skepsis bezüglich einer direkten Veränderbarkeit und Schulbarkeit von Kommunikation. In gesprächsanalytischer Perspektive ist kommunikatives Handeln zwar weitgehend strukturiert und geregelt, dies bedeutet aber nicht zugleich, daß es in allen Teilen auch eine isoliert lehr- und lernbare Fähigkeit ist.

Persönliches Kommunikationsverhalten erscheint eher als Teil und Ausdruck einer individualgeschichtlich herausgebildeten Identität, professionelle kommunikative Praxis eher als eine aus den Zwecken von Institutionen entstandene und diesen Zwecken unterworfenene funktionale Notwendigkeit. Beide Aspekte relativieren die Schulbarkeit von Kommunikation.

Auf dem Hintergrund dieser Auffassungen über die Veränderbarkeit von Kommunikation ergeben sich für gesprächsanalytische Kommunikationsberatung und -schulung andere Schwerpunktsetzungen:

- Beratung und Training wird als *kontinuierlicher bzw. zyklischer Prozeß* verstanden, in dem die Organisationsprinzipien und Regularitäten, die Kategorien und Deutungsschemata und letztlich auch die Kommunikationsprobleme immer wieder von neuem bewußt gemacht werden, nicht als einmaliger Erwerb einer Fähigkeit, die dann beherrscht wird.
- Von den TrainingsteilnehmerInnen ist eine intensivere und dauerhaftere Arbeit an ihrem kommunikativen Handeln - und an sich selbst - erforderlich. Im Vordergrund steht die *Bewußtmachung* und die *Sensibilisierung* für kommunikative Prozesse: für alternative Handlungsweisen, für die Voraussetzungen und mögliche Konsequenzen dieser Alternativen und für die 'Zugzwänge' der Interaktion. Schnelle Erfolge (im Sinne einer faktischen Veränderung des Kommunikationsverhaltens) sind eher die Ausnahme als der Regelfall.
- Gesprächsanalytische Kommunikationsschulung sagt nicht, daß es *eine* Verhaltensweise gibt, die die 'richtige' sei, bzw. daß eine Verhaltensweise im Vergleich mit anderen in eindeutig ausmachbarer Weise die bessere ist. Sie gibt keine Rezepte, sondern entfaltet das Spektrum der möglichen Verhaltensweisen, wobei es dann Sache der TeilnehmerInnen ist zu sehen, welche dieser Möglichkeiten unter welchen Bedingungen *für sie und ihre jeweiligen Gesprächspartner* angebracht und zufriedenstellend ist.

Auch wenn dieses Bild in einigen Punkten nicht verbreiteten Teilnehmererwartungen und -wünschen entspricht, scheint es doch - angesichts der relativen Folgenlosigkeit vieler Trainings - notwendig, wenn überhaupt 'Wirkung' erzielt werden soll.

8. Konzeptualisierungen von Lernen

Als korrespondierendes Problem verbindet sich damit die Frage, ob die Konzeptualisierungen von *Lernen* und (*Aus-*)*Wirkungen* des Trainings, wie sie in den Trainings und im alltagsweltlichen Verständnis vorherrschen, differenziert genug sind.

Ein erstes Problem ist, worauf das Lernen überhaupt abzielt bzw. abzielen soll: eine Veränderung des *Kommunikationsverhaltens*, eine generellere *Verhaltens- und/oder Einstellungsänderung* oder eine Veränderung der *Persönlichkeit*. Diese Unterscheidung hängt sehr eng mit den eben angesprochenen Konzeptualisierungen von Kommunikation zusammen, und in dem Maße, wie diese nicht expliziert sind, bleibt auch sie unklar.

Ferner wird Lernen häufig als das Problem *eines* Individuums gesehen. Die einzelne Person mit ihren Fähigkeiten steht im Mittelpunkt und ist das Ziel von Unterricht und Schulung. Eine solche Auffassung von Lernen erweist sich als ungeeignet, wenn man von einer Auffassung von Kommunikation als *Interaktion* ausgeht.

Ein weiterer relevanter Punkt ist die Reflexion und Differenzierung möglicher *Zielsetzungen* von Kommunikationsberatung und -schulung: Neben 'Verbesserung' und 'Effektivierung' - dies die am häufigsten genannten Ziele von Trainings - treten als

mögliche Ziele von Beratung und Schulung: Bewußtmachung von kommunikativen Phänomenen/Problemen, Bewußtmachung eines professionellen kommunikativen Könnens, Kultivierung etc.

IV Die Unterschiede und das Besondere

9. Elemente einer Konzeption gesprächsanalytischer Kommunikationsberatung

Die Besonderheiten und Vorteile einer gesprächsanalytisch fundierten Kommunikationsberatung lassen sich in folgenden Punkten zusammenfassen:

- *Fundus*: Es kann auf den umfangreichen von der Diskursforschung erarbeiteten Wissensfundus über Muster und Organisationsprinzipien der Kommunikation einerseits und über typische Formen von Kommunikationsproblemen andererseits zurückgegriffen werden.
- *Empirisch*: Die Diagnose von Kommunikationsproblemen erfolgt ausschließlich durch die Analyse *authentischer* Gespräche des Alltags und aus der Berufspraxis.
- *Mikroskopisch*: Die Verwendung von Transkripten ermöglicht sowohl im Makro- wie im Mikrobereich eine genauere und detailliertere Analyse der Genese von Kommunikationsproblemen.
- *Analytisch*: Jeder Beratung und jedem Training geht die gründliche Analyse des empirischen Materials voraus. Kommunikationsprobleme (im Verständnis der Beteiligten und/oder des Analysanden) werden so *systematisch* und *empirisch* erhoben. Die zeitliche Trennung von Transkription und Analyse auf der einen Seite und Beratung und Training auf der anderen ermöglicht einen unvoreingenommenen und vollständigeren Überblick über auffällige und problematische Phänomene in den einzelnen Gesprächen, als er bei einer Ad hoc - Besprechung zu erreichen ist.
- *Dialogisch*: Ob etwas ein Kommunikationsproblem ist, wird nicht vom Berater/Trainer gesetzt, sondern in einem Diskussionsprozeß mit den Beteiligten geklärt.
- *Andere Sichtweise*: Die Diskursforschung eröffnet aufgrund ihrer anderen Sichtweise den Blick auf Phänomene, die üblicherweise kaum beachtet werden. Sie hat eine spezifische Perspektive auf gesprächsstrukturelle und interaktive Phänomene, die in den üblichen Trainings fehlt - mit der Konsequenz, daß diese Phänomene dort auch kaum ins Blickfeld geraten.
- *Alternativenorientiert*: Im Zentrum steht die Explikation und Bewußtmachung des Alternativenspektrums, nicht die Präskription einzelner Verhaltensweisen (Rezepte).

- *Zyklisch*: Die Beratung und das Training werden nicht als einmaliger Akt verstanden, sondern als etwas, was sich rundenweise wiederholen sollte: Die berufliche Kommunikationspraxis nach Beratung und Training wird wiederum aufgezeichnet und erneut analysiert.
- *Evaluation*: Die zyklische Struktur der Beratung erlaubt einerseits eine *Evaluation* der Effekte des Trainings und andererseits eine empirisch fundierte Analyse der *Transferprobleme*.

10. Grenzen

Was generelle Grenzen angeht, so endet die gesprächsanalytische Kommunikationsberatung da, wo die *Kommunikationsprobleme* enden und andere Typen von Problemen - psychische, soziale etc. - beginnen. Hier ist sie nicht mehr *zuständig*, wohl aber in Kooperation mit anderen Disziplinen und Trainingskonzeptionen gefragt und gefordert, weil sich diese Probleme in der Regel auch in Kommunikationsprozessen niederschlagen.

Eine weitere Grenze liegt da, wo Kommunikationsprobleme sich nicht oder nicht primär in unmittelbarer Interaktion manifestieren. So z.B. bei Problemen der Organisation gesellschaftlicher Kommunikation, Problemen im Rahmen von Sprachkontakt etc. Hier greift ihre *Methodologie* nur begrenzt.

11. Aufgaben

Die Diskursforschung steht vor der Aufgabe, eigenständige *Transfermodelle* (mit spezifischen Vermittlungsformen) zu entwickeln und zu evaluieren (cf. hierzu auch Becker-Mrotzek/Brünner (in diesem Band). Die Artikel im Teil II und Antos: Kommunikationstraining und Empirie (in diesem Band) stellen verschiedene Möglichkeiten und Konzeptionen vor.

Ferner stellt sich ihr die Aufgabe, Formen der *Kooperation* mit etablierten Trainingskonzepten und VertreterInnen anderer Disziplinen zu erarbeiten und zu erproben (cf. Gutenberg/Herbig und Steigüber (in diesem Band), Boettcher 1991). Beides ist erforderlich, um sich durch Diversifikation und Ergänzung im Feld der Kommunikationsberatung und -schulung etablieren zu können.

Zentrale Elemente im Transferprozeß sind die Verwendung authentischer Gespräche (aus der beruflichen Praxis der TeilnehmerInnen), die Arbeit mit Transkripten und der sich zyklisch wiederholende Durchlauf durch die Stufen 'Dokumentation der kommunikativen Praxis - Analyse - Beratung und Schulung - erneute Dokumentation der kommunikativen Praxis' etc.

Zentrales Problem bei der Entwicklung der Transfermodelle dürfte das der *Vereinfachung* sein: beim Einbringen von Ergebnissen (aus der gesprächsanalytischen Literatur), bei der Terminologie und der Transkripterstellung.

Die Didaktisierung gesprächsanalytischer Ergebnisse steht vor der Aufgabe, zu vereinfachen, ohne daß die Aussagen in ihrer Reichweite zu allgemein und damit

unzureichend werden. Ferner muß die Terminologie der Diskursforschung hierfür in einheitlicher Weise vereinfacht und durchschaubar gemacht werden (für Bemühungen in diese Richtung cf. vor allem Bliesener und Spranz-Fogasy (in diesem Band)). Das dritte Problem betrifft einen zeitlichen Faktor: die Erstellung der Transkripte und die Durchführung der Analysen dauert in der Regel zu lange, als daß die Ergebnisse noch im gleichen Training zur Verfügung ständen. Auch von hierher motiviert sich eine zyklische Trainingsstruktur.

Es sind sehr verschiedene Formen der Kooperation möglich und zum Teil auch schon erprobt worden: Sie reichen von der gleichberechtigten Zusammenarbeit von DiskursanalytikerInnen mit Trainern bzw. WissenschaftlerInnen anderer Disziplinen im Training, über das Einbringen gesprächsanalytischer Aspekte in ein Training (cf. Flieger/Wist/Fiehler (in diesem Band)), die Supervision von Training bis zur gesprächsanalytischen Evaluation der Effekte von Training (cf. Brons-Albert (in diesem Band)). Entsprechend den unterschiedlichen Aufgabenstellungen sind unterschiedliche Kombinationen von Qualifikationen und Personen erforderlich. Die wenigsten Aufgaben lassen sich von DiskursanalytikerInnen *alleine* sinnvoll bearbeiten. Dies gilt natürlich auch vice versa.

Literatur

- Bausch, K.-H./Grosse, S. (Hrsg.) (1985). *Praktische Rhetorik. Beiträge zu ihrer Funktion in der Aus- und Fortbildung*. Mannheim: Institut für deutsche Sprache.
- Becker-Mrotzek, M. (1990 u. 1991). Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. In: *Deutsche Sprache*. 1990, H.2, 158-190; H.3, 241-259. Und: 1991, H.3, 270-288.
- Boettcher, W. (1991). Beratungsgespräch und Gesprächsberatung. Von der schwierigen Beziehung zwischen Gesprächsanalyse und Weiterbildung. In: *Deutsche Sprache*. 1991, H.3, 239-256.
- Bungarten, T. (Hrsg.) (1991). *Konzepte zur Unternehmenskommunikation, -kultur & -identität*. Tostedt: Attikon.
- Fiehler, R. (1990). Kommunikation, Information und Sprache. Alltagsweltliche und wissenschaftliche Konzeptualisierungen und der Kampf um die Begriffe. In: R. Weingarten (Hrsg.), *Information ohne Kommunikation? Die Loslösung der Sprache vom Sprecher*. Frankfurt: Fischer, 99-128.
- Gesprächsführung* (1987). Akademiebericht Nr. 14. Dillingen.
- Kallmeyer, W. (1985). Ein Orientierungsversuch im Feld der praktischen Rhetorik. In: Bausch/Grosse (Hrsg.), 23-50.
- Münch, R. (1991). *Dialektik der Kommunikationsgesellschaft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Themenheft 'The role of the communication specialist in training and consulting'. In: *The Southern Communication Journal* 55 (1989), 1-115.